

Carta de servicios

2018-2021

Museo Nacional de Arqueología
Subacuática



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE EDUCACIÓN, CULTURA
Y DEPORTE



Carta de servicios

2018-2021

Museo Nacional de Arqueología
Subacuática

ARQVA Museo Nacional
de Arqueología Subacuática



DIRECCIÓN GENERAL
DE BELLAS ARTES
Y PATRIMONIO CULTURAL

SUBDIRECCIÓN GENERAL
DE MUSEOS ESTATALES



Catálogo de publicaciones del Ministerio:

www.mecd.gob.es

Catálogo general de publicaciones oficiales:

<http://publicacionesoficiales.boe.es>

Edición 2018



MINISTERIO DE EDUCACIÓN, CULTURA
Y DEPORTE

Edita:

© SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA

Subdirección General

de Documentación y Publicaciones

NIPO: 030-18-001-4

Índice

Datos identificativos y fines del Museo	5
Servicios del Museo	7
Derechos de los usuarios	12
Derechos específicos	14
Participación de los usuarios	14
Normativa reguladora	14
Quejas y sugerencias	16
Compromisos de calidad	17
Indicadores del nivel de calidad	18
Medidas que aseguren la igualdad de género, que atiendan a la diversidad, que faciliten el acceso y mejoren las condiciones de la prestación del servicio	19
Sistemas normalizados de gestión de calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales	21
Medidas de subsanación	22
Información complementaria	23



Datos identificativos y fines del Museo

Datos identificativos

El Museo Nacional de Arqueología Subacuática (ARQVA) es un museo de titularidad estatal y gestión directa del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, que depende orgánicamente de la Dirección General de Bellas Artes y Patrimonio Cultural, a través de la Subdirección General de Museos Estatales.

El Museo tiene sus antecedentes en el año 1980, cuando la Dirección General del Patrimonio Artístico, Archivos y Museos del Ministerio de Cultura aconsejó, basándose en la especificidad y dificultad que conlleva la práctica de la investigación arqueológica submarina, la creación del Museo y Centro Nacional de Investigaciones Arqueológicas Submarinas en Cartagena, con el fin de coordinar y dirigir los estudios y tratamiento de los materiales de procedencia submarina, que se formalizó mediante Orden Ministerial de 9 de junio de 1980.

Tres años después se produjo una redefinición de funciones y un cambio de denominación del Museo, pasando a denominarse Museo Nacional de Arqueología Marítima, mediante Orden Ministerial de 25 de febrero de 1983.

En el año 2008 se creó el actual Museo Nacional de Arqueología Subacuática (ARQVA) mediante Real Decreto 1508/2008, de 12 de septiembre, y se estableció su nueva sede en el Paseo del Muelle Alfonso XII, en el Puerto de Cartagena.

Por otro lado, desde la creación del Museo hasta la actualidad, se han producido importantes cambios en la gestión y metodología aplicada a la conservación y difusión del patrimonio arqueológico. Al mismo tiempo, el desarrollo de las competencias de las Administraciones Públicas en esta materia supuso una reformulación de su ámbito de actuación.

A ello se suma la ratificación por el Gobierno español, con fecha de 6 de junio de 2005, de la Convención Internacional sobre la Protección del Patrimonio Cultural Subacuático, aprobada por la UNESCO

en París el 2 de noviembre de 2001, lo que obliga a asumir un cambio conceptual esencial. Se eleva el patrimonio arqueológico subacuático a la categoría de patrimonio cultural subacuático y se reconoce como parte integrante del patrimonio cultural de la humanidad y elemento de particular importancia en la historia de los pueblos, las naciones y sus relaciones mutuas en lo concerniente a su patrimonio común.

La ratificación de esta Convención por parte del Gobierno español, implica la necesidad de basar las actuaciones del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte en esta materia, y por ende del Museo Nacional de Arqueología Subacuática, en el espíritu de la cooperación con otros países o instituciones en la protección, investigación, conservación y difusión del patrimonio cultural subacuático español.

Fines

El Real Decreto 1508/2008, de 12 de septiembre, por el que se regula el Museo Nacional de Arqueología Subacuática establece como sus fines:

- Preservar, documentar y enriquecer el patrimonio cultural subacuático español en el ámbito de las competencias de la Administración General del Estado, a través de la investigación y la metodología arqueológica, mostrando la complejidad de los diferentes contextos históricos en los que se ha originado.
- Recuperar, reunir, conservar y poner a disposición de los ciudadanos, bienes culturales pertenecientes al patrimonio arqueológico subacuático.
- Difundir el valor del patrimonio cultural subacuático español, promover su conocimiento y el de la actividad profesional desarrollada a favor de su protección y preservación.
- Mostrar la historia de la investigación arqueológica subacuática española en el ámbito internacional y la metodología específica de conservación y restauración del patrimonio cultural subacuático.



- Incorporar todos aquellos recursos de las nuevas tecnologías en la prospección, identificación, documentación, conservación y difusión de los objetos arqueológicos sumergidos.
- Impulsar proyectos de investigación en materia de conservación en arqueología subacuática y revertir a la sociedad los resultados de estos proyectos.
- Fomentar la formación de nuevos profesionales en las disciplinas relacionadas con el patrimonio cultural subacuático.
- Colaborar con las distintas administraciones autonómicas y sus centros de investigación en el estudio, valoración, investigación, conservación, protección y difusión del patrimonio cultural subacuático español.
- Cooperar con otros países e instituciones en el desarrollo de lo establecido en la Convención Internacional sobre la Protección del Patrimonio Cultural Subacuático y transmitir la importancia de la cooperación internacional en la protección del patrimonio cultural subacuático.
- Participar, como centro de referencia, en el desarrollo de planes de formación nacional e internacional en patrimonio arqueológico subacuático, en el marco del Plan Nacional de Protección del Patrimonio Arqueológico Subacuático.

Servicios del Museo

Exposición permanente

La exhibición presenta tres grandes bloques temáticos:

- El primero de ellos, Patrimonio Cultural Subacuático, se centra en explicar la metodología de la arqueología subacuática.
- El segundo, Mare Hibericum, es un discurso histórico en torno a las colecciones del Museo, que van desde la época fenicia a la Edad Moderna.

- Por último, la tercera sección del Museo es la denominada La Navegación Oceánica, encargada de mostrar las navegaciones interoceánicas y el comercio en la Edad Moderna, con especial relevancia al cargamento de la fragata Nuestra Señora de las Mercedes.

En nuestra propuesta museológica las nuevas tecnologías se conjugan con una esmerada presentación de las colecciones, en armonía con los principios de interactividad, de accesibilidad y sostenibilidad.

Exposiciones temporales

Como complemento a la exposición permanente, el Museo programa anualmente exposiciones temporales que pueden ser de producción propia o bien en colaboración con otras instituciones.

La sala dedicada a ellas se encuentra en la planta baja del Museo y se accede a ella desde el exterior.

El programa de exposiciones tiene como objeto acercar la arqueología subacuática a sus visitantes en aspectos complementarios a los tratados en la exposición permanente, aunque también se ofrecen exposiciones temporales sobre temáticas culturales diferentes a la arqueología subacuática que puedan ofrecer una mayor variedad cultural.

Actividades culturales y educativas


El Museo programa a lo largo del año diversas actividades culturales, educativas y didácticas en relación con sus contenidos.

Así se organizan con carácter cultural:

- Conferencias
- Seminarios y congresos.
- Conciertos
- Visitas guiadas concertadas

Se ofrecen actividades educativas y didácticas como:

- Talleres infantiles y para familias
- Visitas teatralizadas



En el transcurso del año el Museo informa a sus visitantes sobre el calendario de actividades, publicado también en prensa y en la página web del Museo (<http://www.mecd.gob.es/mnarqua>).

Biblioteca

Se trata de una biblioteca especializada en arqueología náutica y subacuática, con instalaciones al servicio de investigadores y personas interesadas en la materia.

Pueden consultarse los fondos de los que dispone el Museo, previa solicitud a la Dirección del Centro, con siete días hábiles de antelación. Pueden ponerse en contacto con la biblioteca en el siguiente email: biblioteca.arqua@mecd.es.

Archivo

Contiene fondos documentales sobre la historia del Museo, desde su creación hasta la actualidad, a los que los usuarios pueden acceder, previa solicitud a la Dirección del Centro con siete días de antelación.

Consulta de fondos museísticos y documentales

El Museo facilitará el acceso a los investigadores a las colecciones y documentación, en dos niveles:

- Acceso a la información y a la documentación y orientación sobre los fondos del Museo
- Acceso a los fondos objeto de interés

Parte de la colección de fondos museísticos y documentales está accesible en el catálogo en la Red Digital de Colecciones de Museos de España (CERES).

Pueden consultarse los fondos de los que dispone el Museo, previa solicitud a la Dirección del Centro, con siete días hábiles de antelación.

La prestación de todos los servicios detallados, se producirá sin menoscabo del normal funcionamiento de los servicios y siguiendo las directrices e instrucciones de los responsables del Museo.

Publicaciones

El Museo Nacional de Arqueología Subacuática, con el objetivo de difundir su actividad en todos los ámbitos, edita una serie de publicaciones científicas y referentes a su temática, como las memorias de las excavaciones que realiza.

Tienda y librería

El Museo cuenta con un espacio destinado a tienda y librería. Se pueden adquirir guías, catálogos y otras publicaciones, así como distintos objetos relacionados con las colecciones del Centro.

Cafetería restaurante

El Museo cuenta asimismo con un espacio en el que se prestan los servicios de cafetería y restaurante.

Web

Uno de los objetivos del Museo es expandir su presencia a través de distintos medios, por lo que se potencia especialmente su difusión a través de Internet. Para ello cuenta con una página web (<http://www.mecd.gob.es/mnarqua>), en la que se ofrece:

- Información sobre actividades didácticas y educativas, así como de las exposiciones temporales que se realizan
- Publicaciones
- Novedades sobre el Museo
- Información sobre Patrimonio Cultural Subacuático
- Información sobre la visita al Museo (horarios, tarifas, servicios, etc.)
- Información sobre el Museo, tanto del edificio como de sus colecciones
- Información en materia de investigación (proyectos, atención a investigadores)

Salón de actos

El Museo dispone de un salón de actos, dotado de los últimos avances tecnológicos que lo convierten en un espacio polivalente para celebrar actos de todo tipo. Este espacio cuenta con capacidad para 87 personas sentadas, más tres espacios habilitados para sillas de ruedas.

El salón de actos es un espacio versátil, preparado para poder albergar diversos actos, desde conferencias a presentaciones, entregas de premios o proyecciones.

Cesión de espacios

Espacios como la sala de exposiciones temporales y el salón de actos, pueden cederse para actividades de carácter cultural tales como conciertos, reportajes fotográficos, periodísticos y cinematográficos, actuaciones teatrales, ciclos de conferencias, reuniones, etc.

Con previa solicitud a la Dirección del Centro, dicho uso está sometido a la normativa oficial y al abono de las tasas correspondientes (Orden del Ministerio de Presidencia de 18 de enero de 2000 (BOE del 26), por la que se establecen las tarifas de los servicios o actividades sujetos a la tasa por utilización de espacios en museos y otras instituciones culturales del Ministerio de Educación y Cultura).

Otros servicios

La institución cuenta además con servicios de:

- Información y taquilla
- Servicio fotográfico
- Consigna
- Visitas guiadas
- Sillas para personas con movilidad reducida
- Audioguías
- Signoguías

- Bucle magnético en el salón de actos y taquilla
- Botiquín
- Servicio de seguridad
- Cambiabebés
- Venta *on line* de entradas
- *App* para móviles

Derechos de los usuarios

Derechos constitucionales


Los poderes públicos promoverán y tutelarán el acceso a la cultura, a la que todos tienen derecho (Art. 44.1 de la Constitución Española).

Todos los españoles tendrán el derecho de petición individual y colectiva, por escrito, en la forma y con los efectos que determine la ley (Art. 29.1 de la Constitución Española).

Derechos genéricos

Los usuarios tienen derecho:

- A comunicarse con las Administraciones Públicas a través de un Punto de Acceso General electrónico de la Administración (artículo 13.a de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas).
- A ser asistidos en el uso de medios electrónicos en sus relaciones con las Administraciones Públicas (artículo 13.b de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas).
- Al acceso a la información pública, archivos y registros, de acuerdo con lo previsto en la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno y el resto del Ordenamiento Jurídico (artículo 13.d de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas).

- 
- A ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y empleados públicos, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones (artículo 13.e de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas).
 - A exigir las responsabilidades de las Administraciones Públicas y autoridades, cuando así corresponda legalmente (artículo 13.f de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas).
 - A la protección de datos de carácter personal, y en particular a la seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones de las Administraciones Públicas (artículo 13.h de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas).
 - Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las leyes (artículo 13.i de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas).
 - Las personas físicas podrán elegir en todo momento si se comunican con las Administraciones Públicas para el ejercicio de sus derechos y obligaciones a través de medios electrónicos o no, salvo que estén obligadas a relacionarse a través de medios electrónicos con las Administraciones Públicas. El medio elegido por la persona para comunicarse con las Administraciones Públicas podrá ser modificado por aquella en cualquier momento (artículo 14.1 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas).
 - Los derechos reconocidos en el artículo 53 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, referidos a los interesados en el procedimiento administrativo.

Derechos específicos

Igualmente los usuarios tendrán derecho a:

- Ser informados de los requisitos y condiciones en los que se puede realizar la visita, quedando estos recogidos en normas claramente visibles para el público.
- Ser informados de las actividades programadas y obtener información complementaria para un mejor aprovechamiento de la visita.
- Disponer de las condiciones adecuadas de seguridad e higiene necesarias para la visita.
- Acceder gratuitamente o mediante tarifa reducida, siempre que se cumplan los requisitos establecidos en la normativa vigente.
- Acceder electrónicamente en sus gestiones con la Administración, conforme a lo dispuesto en el artículo 14.1 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Participación de los usuarios

Los usuarios del Museo podrán participar en la mejora de la prestación de los servicios a través de:

- La formulación de quejas y sugerencias que consideren oportunas, conforme a lo previsto en esta Carta de Servicios.
- Escritos dirigidos a la Dirección del Museo.
- Participación en las actividades culturales y educativas del Museo.
- Colaboradores del Museo: la Asociación de Amigos y los voluntarios culturales.

Normativa reguladora

Específica del Museo

Real Decreto 1508/2008, de 12 de septiembre, por el que se regula el Museo Nacional de Arqueología Subacuática (BOE 14 de octubre).



General de los museos estatales

- Ley 16/1985, de 25 de junio (BOE del 29), de Patrimonio Histórico Español.
- Real Decreto 620/1987, de 10 de abril (BOE de 13 de mayo), por el que se aprueba el Reglamento de Museos de Titularidad Estatal y del Sistema Español de Museos.
- Orden de 20 de enero de 1995 (BOE del 24), por la que se desarrolla el régimen de exenciones, precios reducidos, tarjetas anuales de acceso y abonos para la visita a los museos de titularidad estatal adscritos y gestionados por el Ministerio de Cultura. Derogada parcialmente por la Orden CUL/174/2009, de 29 de enero (BOE de 6 de febrero), sigue vigente el punto tercero apartado IV, en lo referente a la tarjeta de acceso conjunta para los museos gestionados directamente por la Dirección General de Bellas Artes y Patrimonio Cultural.
- Ley 45/2015, de 14 de octubre (BOE del 15), de Voluntariado.
- Ley 39/2015, de 1 de octubre (BOE del 2), del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Real Decreto legislativo 1/1996, de 12 de abril (BOE del 22), por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Propiedad Intelectual, regularizando, aclarando y armonizando las disposiciones legales vigentes sobre la materia.
- Orden del Ministerio de Presidencia de 18 de enero de 2000 (BOE del 26), por la que se establecen las tarifas de los servicios o actividades sujetos a la tasa por utilización de espacios en Museos y otras instituciones culturales del Ministerio de Educación y Cultura.
- Orden ECD/868/2015, de 5 de mayo (BOE del 13), por la que se regula la visita pública a los museos de titularidad estatal adscritos y gestionados por el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte y por el Instituto Nacional de las Artes Escénicas y de la Música.

- Orden CUL/1077/2011, de 25 de abril (BOE del 29) por la que se fijan los precios públicos de determinados servicios prestados por los órganos centrales del Ministerio de Cultura.

Quejas y sugerencias

Formas de presentación

Los usuarios podrán presentar sus quejas y sugerencias sobre el funcionamiento del servicio, según lo establecido en el Real Decreto 951/2005, de 29 de julio (BOE de 3 de septiembre), en los lugares y en la forma que se señalan a continuación:

- De forma presencial, en el Museo y en los registros de recepción y salida de la Administración General del Estado.
- Por correo electrónico a la siguiente dirección: informacion.arqua@mecd.es
- Por correo postal, mediante envío a la Dirección del Museo ubicada en el Paseo del Muelle Alfonso XII, 22; 30202 Cartagena (Murcia).
- A través de la sede electrónica del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte: <https://www.mecd.gob.es/servicios-al-ciudadano-mecd/catalogo/mecd/varios.html>
- A través de la sede electrónica del Punto de Acceso General de la Administración General del Estado: <https://sede.administracion.gob.es>, accediendo al servicio: Registro Electrónico General de la Administración General del Estado.

Los usuarios podrán, si así lo desean, ser auxiliados por los funcionarios responsables en su formulación.

Presentadas las quejas y sugerencias en los modos señalados, los usuarios recibirán constancia de su presentación a través del medio que indiquen.

Plazos de contestación

Conforme a lo dispuesto en el mencionado Real Decreto, la unidad responsable de la gestión de quejas y



sugerencias dispone de 20 días hábiles para responder y especificar las medidas correctoras a adoptar.

El transcurso de dicho plazo se podrá suspender en el caso de que deba requerirse al interesado para que, en un plazo de 10 días hábiles, formule las aclaraciones necesarias para su correcta tramitación.

Si transcurrido el plazo establecido, el ciudadano no hubiera obtenido respuesta de la Administración, podrá dirigirse a la Inspección General de Servicios del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte para conocer los motivos de la falta de contestación y para que dicha Inspección proponga, en su caso, a los órganos competentes la adopción de las medidas oportunas.

Efectos

Las quejas formuladas no tendrán, en ningún caso, la calificación de recurso administrativo ni su presentación interrumpirá los plazos establecidos en la normativa vigente. Estas quejas no condicionan, en modo alguno, el ejercicio de las restantes acciones o derechos que, de conformidad con la normativa reguladora de cada procedimiento, puedan ejercer aquellos que se consideren interesados en el procedimiento.

Compromisos de calidad

El Museo ofrece sus servicios con los compromisos de calidad que se especifican a continuación:

- Poner a disposición del visitante folletos informativos en español e inglés sobre el contenido e itinerario de la visita a la exposición.
- Informar bimestralmente de la programación de las actividades culturales, educativas y didácticas en las instalaciones del Museo, por medio de folletos o paneles divulgativos, por correo electrónico, redes sociales y a través de la web, realizándose en esta última, actualizaciones mensuales.

- Realizar, al menos, una exposición temporal al año.
- Realizar, al menos, un taller u otra actividad cultural, educativa o didáctica al mes.
- Realizar, como mínimo, sesenta visitas guiadas al año dirigidas a diferentes colectivos, entre las cuales, al menos una de ellas sea para escolares con necesidades educativas especiales.
- Organizar al menos una actividad cultural al año en colaboración con otras instituciones.
- Contestar a las peticiones de visitas guiadas para grupos en el plazo máximo de 5 días hábiles desde su recepción, previa solicitud con al menos 15 días hábiles de antelación.
- Responder en un plazo máximo de 7 días hábiles a las peticiones de los investigadores para consultar los fondos museísticos, a las solicitudes de acceso a la biblioteca o al archivo y a las solicitudes de copias del archivo fotográfico.
- Responder a las quejas y sugerencias recibidas en un plazo inferior a 15 días hábiles desde su recepción en el Museo.

Indicadores del nivel de calidad

El Museo evaluará anualmente la calidad de sus servicios, teniendo en cuenta el número de:

- Folletos editados anualmente, en español e inglés, número de visitas al museo a lo largo del año y número de quejas formuladas anualmente por ausencia de folletos en español o inglés a disposición del público.
- Informaciones realizadas bimestralmente sobre las actividades culturales, educativas y didácticas en las instalaciones del Museo, por medio de folletos o paneles divulgativos, por correo electrónico, redes sociales y número de actualizaciones mensuales realizadas en la web.
- Exposiciones temporales celebradas al año.



- Talleres u otras actividades culturales, educativas o didácticas realizados al mes.
- Visitas guiadas realizadas al año dirigidas a diferentes colectivos y número de las realizadas para escolares con necesidades educativas especiales.
- Actividades culturales realizadas en colaboración con otras instituciones anualmente.
- Contestaciones realizadas a las peticiones de visitas guiadas para grupos en el plazo máximo de 5 días hábiles solicitadas con al menos 15 días hábiles de antelación y porcentaje sobre el total.
- Peticiones de los investigadores para consultar los fondos museísticos, de solicitudes de acceso a la biblioteca o al archivo y de solicitudes de copias del archivo fotográfico contestadas en el plazo de 7 días hábiles y porcentaje sobre el total.
- Quejas y sugerencias respondidas en un plazo inferior a 15 días hábiles desde su recepción en el Museo y porcentaje sobre el total.

Medidas que aseguren la igualdad de género, que atiendan a la diversidad, que faciliten el acceso y mejoren las condiciones de prestación del servicio

- Para asegurar la igualdad de género, el Museo Nacional de Arqueología Subacuática (ARQVA) presta sus servicios conforme a criterios plenamente objetivos y no discriminatorios, cumpliendo escrupulosamente con la normativa vigente y garantizando en todo momento un trato igualitario a todos los ciudadanos.

Los compromisos de calidad establecidos en esta Carta de Servicios son de aplicación general a todos los usuarios del Museo, garantizándose la igualdad de género en el acceso a los servicios y las condiciones de prestación.

- Para facilitar el acceso y mejorar las condiciones del servicio, el Museo cuenta con señalización exterior e interior (carteles informativos, placas indicadoras) y para atender a los usuarios en sus instalaciones dispone de un punto de información al público en la zona de acceso, taquillas y guardarropa. También cuenta con áreas de descanso a lo largo del recorrido y en diversos lugares hay bancos que pueden ser usados por el público.

En cuanto a la accesibilidad para personas con discapacidad, el Museo cuenta con:

- Accesibilidad total para personas con discapacidades motoras, debido a la ausencia de barreras arquitectónicas.
- Aseos adaptados.
- Sillas especiales para personas con movilidad reducida.
- Accesibilidad para personas con discapacidad auditiva: signoguías y bucle magnético (amplificador de sonido), en el salón de actos y en la taquilla.
- Accesibilidad para personas con discapacidad visual: audioguías con audiodescripción.

Para asegurar una óptima atención al público, la actuación del personal del Museo se guiará con un compromiso ético de actuación y unas reglas precisas:

- Compromiso ético de actuación: en el desarrollo de su trabajo diario, el personal del Museo velará para que los usuarios sean tratados con la mayor consideración, con arreglo a los principios de máxima ayuda, mínima molestia, confianza, actuación eficiente y trato personalizado. Estos valores se extremarán en la atención a las personas que tengan algún tipo de discapacidad.
- En el desarrollo de su trabajo diario, el personal del Museo que realice su labor en contacto directo con el público atenderá las siguientes reglas:
 - Identificarse adecuadamente.

- Escuchar activamente cualquier consulta o sugerencia del público.
- Tratar de resolver las dudas o problemas que se le planteen, utilizando un lenguaje comprensible.
- Atender al público en todo momento con amabilidad.

Sistemas normalizados de gestión de calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales

El Museo Nacional de Arqueología Subacuática (AR-QVA) dispone de un Servicio de Seguridad cuya finalidad es la protección integral de las personas y de todos los bienes que se encuentran en la Institución.

Gestión de calidad

El Museo pone a disposición de los visitantes un cuestionario para conocer el grado de satisfacción con relación a los servicios que presta.

Prevención de riesgos laborales

Para conseguir estos objetivos, el Museo dispone de un plan de evacuación y emergencia convenientemente señalado, cumple con la normativa vigente en materia de prevención de riesgos laborales y dispone de un Manual de autoprotección.

Entre las medidas particulares que el Museo adopta para garantizar la seguridad y salud de los visitantes y de los trabajadores del centro, destacan las siguientes:

- Informar a los visitantes y a los trabajadores del Museo, mediante paneles y planos de situación, sobre los procedimientos y vías de evacuación del edificio y sobre puertas y escaleras de emergencia.
- Revisar y realizar el mantenimiento periódico de los sistemas de detección de emergencias, alar-

mas y medios de extinción de incendios, para garantizar su operatividad en todo momento.

- Formar a los empleados del Museo en salud, seguridad laboral y prevención de riesgos laborales.
- Efectuar revisiones de los sistemas de aire acondicionado, torres de refrigeración, etc., como medidas de prevención de riesgos sanitarios para los empleados y para el público.

El Museo tiene también operativos los siguientes sistemas:

- Sistema de seguridad antirrobo.
- Sistema de seguridad contra incendios.
- Plan de seguridad e higiene en el trabajo.

Entre las medidas dirigidas a la protección del medio ambiente que el Museo ha adoptado, destacan las siguientes:

- Reciclaje de tóner y cartuchos de impresoras.
- Recogida selectiva de papel y cartón para reciclaje.
- Control de condiciones ambientales y de seguridad de depósitos.
- Iluminación de bajo consumo.

Medidas de subsanación

Los ciudadanos que consideren que el Museo Nacional de Arqueología Subacuática (ARQVA) ha incumplido los compromisos declarados en esta Carta podrán dirigir un escrito a la unidad responsable de la misma, que contestará por escrito.

En el caso de incumplimiento, la Dirección del Museo, responsable de la Carta de Servicios, dirigirá una carta de disculpas al ciudadano, comunicando las causas del incumplimiento así como las medidas adoptadas en relación a la deficiencia observada.

Este incumplimiento no dará lugar a responsabilidad patrimonial de la Administración.

Información complementaria

Horarios

- De visita:
 - De martes a sábado:
 - 15 de abril - 15 de octubre: 10:00-21:00 h
 - 16 de octubre - 14 de abril: 10:00-20:00 h
 - Domingos y festivos: 10:00-15:00 h
- De oficina:
 - Lunes a viernes: 9:00-14:30 h
- De la biblioteca:
 - Lunes a viernes: 9:00-14:30 h y tardes bajo petición
- Del archivo:
 - Lunes a viernes: 9:00-14:30 h

Cerrado:

- Todos los lunes del año
- 1 y 6 de enero
- 1 de mayo
- 24, 25 y 31 de diciembre
- Un festivo local

La taquilla cierra 15 minutos antes de la hora de finalización de la visita a la exposición.

Precios

- Tarifa general: 3,00 euros.
- Tarifa reducida: 1,50 euros.

Se aplicará a grupos constituidos por ocho o más miembros, previa solicitud de visita ante el responsable del Museo, con una antelación mínima de 15 días y a las personas que realicen labores de voluntariado cultural, mediante la presentación de la acreditación correspondiente.

- Tarjeta anual de Museos Estatales: 36,06 euros.


Con este abono personalizado se puede acceder, durante un año, a todos los Museos de gestión exclusiva de la Dirección General de Bellas Artes y Patrimonio Cultural, el Museo Nacional del Prado y el Museo Nacional Centro de Arte Reina Sofía.

- Tarjeta anual del Museo Nacional de Arqueología Subacuática: 25,00 euros.

Con este abono se puede acceder al Museo tantas veces como se desee durante un año.

Acceso gratuito

- Para todos los visitantes:
 - Sábados (a partir de las 14 horas hasta la hora de cierre) y domingos.
 - 18 de abril (Día Internacional de los Monumentos y Sitios)
 - 18 de mayo (Día Internacional de los Museos)
 - 12 de octubre (Fiesta Nacional de España)
 - 6 de diciembre (Día de la Constitución española)
- Menores de 18 años y mayores de 65 años, mediante la presentación de cualquier documento acreditativo de su edad (DNI, pasaporte, carné escolar o documento equivalente).
- Estudiantes entre 18 y 25 años, mediante la presentación de cualquier documento acreditativo de su edad (DNI, pasaporte, carné escolar o documento equivalente) y presentación de la acreditación de estudiante correspondiente.
- Titulares del carnet joven, mediante la presentación de dicho documento.
- Personas con discapacidad, de acuerdo con la definición que realiza el artículo 2.a) del Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con disca-



pacidad y de su inclusión social. También podrá acceder al Museo de forma gratuita la persona que, en su caso, lo acompañe para realizar la visita.

- Personas en situación legal de desempleo, mediante la presentación del documento acreditativo emitido por el Servicio Público de Empleo Estatal o por el Servicio Público de Empleo de la Comunidad Autónoma correspondiente, o el equivalente de otro Estado.
- Pensionistas, previa presentación del documento acreditativo de la Seguridad Social o equivalente de otro Estado.
- Miembros de familias numerosas, según la definición que de las mismas realiza el artículo 2 de la Ley 40/2003, de 18 de noviembre, de Protección a las Familias Numerosas, previa presentación del documento acreditativo correspondiente.
- Miembros de las entidades siguientes, mediante la presentación del carné y documento personal acreditativo:
 - APME (Asociación Profesional de Museólogos de España).
 - ANABAD (Federación Española de Asociaciones de Archiveros, Bibliotecarios, Arqueólogos, Museólogos y Documentalistas).
 - AEM (Asociación Española de Museólogos).
 - FEAM (Federación Española de Asociaciones de Amigos de los Museos).
 - ICOM (Consejo Internacional de Museos)
 - Hispania Nostra.
 - Miembros del Patronato del Museo Nacional de Arqueología Subacuática, previa presentación de la acreditación correspondiente.
 - Miembros de la Asociación de Amigos del Museo Nacional de Arqueología Subacuática, previa presentación de la acreditación correspondiente.
 - Donantes de bienes culturales al Museo Nacional de Arqueología Subacuática, previa pre-

sentación de la acreditación correspondiente.

- Las personas que realicen labores de voluntariado cultural en el Museo Nacional de Arqueología Subacuática, previa presentación de la acreditación correspondiente.
- Personal que presta sus servicios en la Dirección General de Bellas Artes y Patrimonio Cultural y en los museos citados en el artículo 2 de la Orden ECD/868/2015, de 5 de mayo, por la que se regula la visita pública a los museos de titularidad estatal adscritos y gestionados por el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte y por el Instituto Nacional de las Artes Escénicas y de la Música, así como en el Museo Nacional del Prado y en el Museo Nacional Centro de Arte Reina Sofía, previa presentación del documento acreditativo.
- El personal docente, debidamente acreditado, según lo establecido en la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación.
- Guías oficiales de turismo, en el ejercicio de sus funciones, mediante la presentación del carné oficial de guía y del documento personal acreditativo.
- Periodistas, en el ejercicio de sus funciones, previa presentación de la acreditación correspondiente.

Autorizaciones especiales

La Dirección del Museo podrá autorizar la entrada gratuita o con precio reducido a las personas, asociaciones, empresas, instituciones o grupos profesionales que lo soliciten por motivos profesionales, de estudio, investigación u otros.

Direcciones

Museo Nacional de Arqueología Subacuática (ARQVA)
Paseo del Muelle Alfonso XII, 22
30202, Cartagena (Murcia)
Teléfono: (+34) 968 121166
Fax: (+34) 968 122189
Correo electrónico: informacion.arqua@mecd.es

Acceso

- Visitas ordinarias, guiadas y pedagógicas a la sala de Exposición Permanente por la entrada principal del Museo.
- Edificio de oficinas por la entrada lateral.
- Accesibilidad para personas con discapacidad por la entrada principal al Museo.
- Visitas a la Sala de Exposiciones Temporales por la entrada de la misma.

Direcciones web de interés

- Museo Nacional de Arqueología Subacuática:
<http://www.mecd.gob.es/mnarqua/home.html>
- El Museo también lleva a cabo su actividad divulgativa, educativa y lúdica a través de Facebook:
<https://es-es.facebook.com/museoarqva/>
- Red Digital de Colecciones de Museos de España (CERES): <http://ceres.mcu.es>
- Sede electrónica del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte:
<https://www.mecd.gob.es/servicios-al-ciudadano-mecd/sede-electronica.html>.

Cómo llegar

- Avión: Aeropuerto de San Javier (Murcia) o Aeropuerto de Alicante
- Tren: estación de RENFE y FEVE
- Autobús: estación de Autobuses de Cartagena
- Autobuses urbanos:
 - Línea 8: Icuebus
 - Línea 9: Icuebus-2
- Bus turístico: parada Alfonso XII



ARQVA Museo Nacional
de Arqueología Subacuática

Nota: La unidad responsable de la Carta de Servicios es la Dirección del Museo.

Edita: © Ministerio de Educación, Cultura y Deporte. Secretaría General Técnica.
S. G. de Documentación y Publicaciones. NIPO: 030-18-001-4.